Best Practices: hoe om te gaan met meldingen van grensoverschrijdend gedrag binnen advocatenkantoren

De Amsterdamse Orde van Advocaten (AOVA) is gekomen tot een *best practices* voor omgaan met klachten/meldingen over grensoverschrijdend gedrag. Het is gebleken dat kantoren op verschillende manieren met die klachten omgaan en dat de op grond van het kantoorprotocol ondernomen acties en maatregelen niet altijd tot het gewenste of een voor alle partijen aanvaardbaar resultaat leiden. Het idee is dat de *best practices* richtinggevend kunnen zijn voor kantoren wanneer zij te maken krijgen met een melding van grensoverschrijdend gedrag. Bij deze brengt de Orde van Advocaten Oost-Brabant deze door de AOVA opgestelde best practices graag onder uw aandacht als best practices voor advocatenkantoren in Oost-Brabant.

BEST PRACTICES, handvatten voor kantoren die te maken krijgen met een melding van grensoverschrijdend gedrag[1]

Er is in het kader van de *best practices* sprake van een melding wanneer iemand zich gericht uitspreekt over grensoverschrijdend gedrag binnen de organisatie. Hoewel in deze *best practices* geen specifiek onderscheid wordt gemaakt tussen verschillende soorten meldingen, kan er sprake zijn van een melder die een melding doet omdat hij zelf benadeeld is of een melder het grensoverschrijdend (ervaren) gedrag heeft vernomen en/of heeft waargenomen en alleen wil melden. Het kan om een signaal, melding of klacht gaan. Een melding kan anoniem worden gedaan maar in dat geval kan er in de meeste gevallen geen opvolging aan de melding worden gegeven. In geval van een niet-anonieme melding kunnen er waarborgen omtrent vertrouwelijkheid worden afgesproken.

Hieronder volgt een globaal stappenplan vanaf het moment dat er een melding van grensoverschrijdend gedrag wordt gedaan. Dit stappenplan is onderverdeeld in drie fases, te weten de verkennende fase (A), de conflict hanterende fase (B) en de onderzoeksfase (C):

A. Verkennende fase

1. Stel een verkenner aan. Dit kan een interne of externe verkenner zijn, afhankelijk van de inhoud en aard van de melding.
2. De verkenner brengt de melding en context van de melding in kaart. De verkenner heeft een eerste gesprek met de melder om gehoor en erkenning te geven aan de melder, de context van de melding duidelijk te krijgen en te onderzoeken wat de

[1] Deze handvatten zien niet op een klokkenluidersmelding.

melder met het doen van de melding wil bereiken. Indien de melder meer beoogt dan enkel een signaal af te geven, zijn de volgende stappen van belang[2].

3. De verkenner informeert de beschuldigde. De verkenner zorgt voor objectieve communicatie jegens de beschuldigde.
4. De verkenner onderzoekt vervolgens of de melding tussen de betrokkenen, de melder en beklaagde, zelf kan worden opgelost. Te denken valt aan een informeel gesprek, een correctief gesprek met de beschuldigde of een groepsgesprek. Eventueel onder begeleiding van een derde of externe mediator.
5. Uitkomst van dit onderzoek kan ook de mogelijkheid zijn dat de melder oneigenlijke motieven heeft om te melden en/of de constatering dat er geen sprake is van een misstand maar van een arbeidsgeschil.
6. Tijdens deze beginfase zal de verkenner de melder en beschuldigde wijzen op mogelijkheden voor ondersteuning zoals een vertrouwenspersoon of een externe partij.

Indien voorgaande niet tot een oplossing leidt of de aard of ernst van het als grensoverschrijdend ervaren gedrag zich tegen een interne oplossing verzet, kan gedacht worden aan de volgende vervolgstap:

B. Conflict hanterende fase

7. Een bemiddeling onder begeleiding van een derde of het starten van een extern bemiddelings- of mediationtraject in een poging te bemiddelen tussen de melder en de beschuldigde. De voorwaarde hierbij is dat beide gesprekspartners hiertoe bereid zijn en hetzelfde doel nastreven. Bemiddeling heeft een meer informeel karakter en kan laagdrempelig worden georganiseerd. Mediation is een formeler proces. De kennis en vaardigheden van de gespreksleiders zijn in beide gevallen cruciaal.
8. Bij een bemiddeling of mediation vindt geen (verder) onderzoek plaats en wordt geen uitspraak gedaan over de gegrondheid van de melding.

Indien bemiddeling of mediation niet tot een oplossing leidt of de aard of ernst van het als grensoverschrijdend ervaren gedrag zich niet voor verkenning en/of bemiddeling dan wel mediation leent, heeft de organisatie de optie om tot een (extern) onderzoek over te gaan.

C. Onderzoeksfase

9. Een (extern) onderzoek wordt geadviseerd enkel en alleen wanneer de overige routes geen uitkomst bieden of hebben geboden.
10. Er zal een schriftelijk en adequaat onderzoeksprotocol opgesteld dienen te zijn of worden waarbij het aspect van hoor en wederhoor ruim aandacht krijgt.

---

[2] Wanneer iemand een signaal afgeeft moet duidelijk zijn dat rekening gehouden wordt met de wensen van melder en dat er discreet met het signaal omgegaan zal worden, maar dat er in sommige gevallen wel door de organisatie geacteerd moet worden. Zie tevens de aandachtspunten.

11. Er zal een onderzoeksopdracht vastgesteld dienen te worden.
12. Intern kan een klachtencommissie ingesteld zijn of worden of een extern onderzoeksbureau kan worden ingeschakeld of een combinatie hiervan waarbij een externe onderzoeker onderdeel uitmaakt van een interne klachtencommissie.
13. De taken en bevoegdheden van een klachtencommissie worden schriftelijk in het onderzoeksprotocol vastgelegd.

Aandachtspunten bij de *Best Practices*[3]:

- Bij een melding over een mogelijk strafbaar feit waarvoor een wettelijke aangifteplicht geldt, zal door de organisatie aangifte moeten worden gedaan.
- Niets doen bij een melding is geen optie. Werkgevers zijn wettelijk verplicht om een gezonde en veilige werkplek te creëren voor hun werknemers.
- Een melder die te goeder trouw een melding doet of heeft gedaan mag op geen enkele wijze worden benadeeld.
- De melder en beschuldigde hebben er beide recht op dat de organisatie de melding serieus neemt.
- De behandeling van een melding moet in verhouding staan tot de ernst ervan. Kies als organisatie voor de minst ingrijpende aanpak.
- Zorg als organisatie voor een toegankelijke regeling waarbij het voor iedereen binnen de organisatie in ieder geval helder is bij wie ze een melding kunnen doen en wat er met de melding vervolgens gebeurt.
- Geef in een dergelijke regeling aan dat de organisatie zorgvuldig en discreet met de melding en de betrokkenen zal omgaan. Alle betrokkenen zullen bij de behandeling van de melding vertrouwelijkheid betrachten, tenzij zij wettelijk gehouden zijn informatie te verstrekken.
- Aangezien een organisatie tevens vanuit goed werkgeverschap onder omstandigheden gehouden kan zijn om te handelen en daarbij niet altijd vertrouwelijkheid kan waarborgen, is aan te raden een melder die nog niet zeker weet of hij wil melden, te informeren dat hij hierover eerst vertrouwelijk kan spreken met een vertrouwenspersoon.
- Zet duidelijk uiteen wat de rol van de vertrouwenspersoon is. Een vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor en kan de melder vanuit een onafhankelijke en vertrouwelijke positie ondersteunen en adviseren.
- Een vertrouwenspersoon kan nooit het meldpunt zijn. Een melding is immers in beginsel niet anoniem. Wel heeft de vertrouwenspersoon een signalerende functie. Deze kan, op verzoek van de melder, anoniem en samenvattend rapporteren zonder dat de signalen te herleiden zijn naar personen.

---

[3] Als bij de aandachtspunten '*melding*' wordt gebruikt dan omvat dit meldingen, klachten en signalen tenzij anders aangegeven.

- Wijs eventuele advocaat-stagiaires op de rol van de mentor van de AOVA wanneer zij binnen de organisatie te maken krijgen met grensoverschrijdend gedrag.
- Biedt nazorg aan de betrokkenen. Evalueer en leer als organisatie van het proces en pas waar nodig de strategie voor de preventie en aanpak van grensoverschrijdend gedrag aan.
- Actualiteit wetgeving ter informatie: er is een wijziging van de Arbeidsomstandighedenwet[4] op handen in verband met de invoering van een verplichte gedragscode ongewenst gedrag voor werkgevers met 10 of meer werknemers. Werkgevers zijn op basis van de Arbeidsomstandighedenwet op dit moment al verplicht op beleid te voeren om psychosociale arbeidsbelasting tegen te gaan. Hieronder valt onder andere grensoverschrijdend gedrag. Werkgevers mogen nu zelf bepalen welke maatregelen zij hiertoe nemen. De gedragscode moet volgens het nieuwe wetsvoorstel minimaal de volgende elementen bevatten: een omschrijving van wat onder ongewenst gedrag wordt verstaan, voorbeelden van gedragingen die in ieder geval ongewenst zijn, informatie over wat een werknemer kan doen als hij te maken krijgt met ongewenst gedrag, de maatregelen en sancties die volgen op een overtreding van de gedragscode en de functie van de persoon die werknemers kunnen aanspreken met vragen of opmerkingen over de gedragscode. Ook al wordt het melden van ongewenst gedrag in het wetsvoorstel niet expliciet genoemd, zal de werkgever wel informatie moeten gaan verschaffen over wat een werknemer kan doen als hij te maken krijgt met ongewenst gedrag.
- Bij nieuwe wetgeving dient omschreven te worden wat onder ongewenst gedrag wordt verstaan. Aanbeveling is om ook binnen de organisatie te formuleren wat gewenst gedrag is.

[4] De internetconsultatie van het wetsvoorstel is op 23 maart 2025 gesloten. De ministerraad beslist nu of het (eventueel aangepaste) wetsvoorstel zal worden ingediend bij de TK. De beoogde invoeringsdatum van het wetsvoorstel is 1 juli 2026.